

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой ЭУБП
_____ Васильева З.А.
« ____ » _____ 2019 г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

38.03.03 – Управление персоналом

38.03.03.01 – Управление персоналом организации

Стандартизация инструментов оценки при найме персонала организации сферы
услуг (на примере сервисного центра ООО «СМС»)

Консультант _____ канд. психол. наук. И.С. Багдасарьян

Руководитель _____ ст. преподаватель Г.В. Дудкина

Выпускник _____ А.Д. Лисаевич

Нормоконтролер _____ И.С. Жирнова

Красноярск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретические аспекты определения инструментов оценки при найме персонала.....	8
1.1 Сущность оценки персонала как элемента кадровой политики организации.....	8
1.2 Методы оценки персонала.....	13
1.3 Стандартизация, понятия и сущность.....	19
1.4 Характеристика и особенности рынка услуг в сфере ремонта бытовой и мобильной техники.....	28
2 Оценка качества реализации на предприятии процесса оценки персонала при найме в ООО «СМС».....	35
2.1 Социально-экономическая характеристика предприятия	35
2.2 Оценка качества реализации на предприятии процесса оценки персонала при найме в ООО «СМС».....	41
3 Разработка системы оценки персонала ООО «СМС».....	51
3.1 Стандартизация инструментов оценки персонала при найме в ООО «СМС».....	51
3.2 Оценка эффективности предлагаемых мероприятий.....	59
Заключение.....	62
Список использованных источников.....	64
Приложение А.....	68
Приложение Б.....	70
Приложение В.....	71

1 Теоретические аспекты определения инструментов оценки при найме персонала

1.1 Сущность оценки персонала как элемента кадровой политики организации

Оценка персонала - целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик человека требованиям должности или рабочего места.

Различают два основных вида деловой оценки персонала:

- оценка кандидатов на вакантную должность или рабочее место при отборе персонала;
- текущая периодическая оценка сотрудников при аттестации персонала. При необходимости могут проводиться дополнительные оценки при отборе кандидатов на обучение, продвижение по службе, для зачисления в резерв[19,с.67].

Непосредственный руководитель, а иногда и более широкий круг руководителей участвуют в отборе на начальном и заключительном этапах. Им принадлежит решающее слово при установлении требований к должности и выборе конкретного работника из числа отобранных кадровой службой.

Критерии по которым производится оценка кандидата всегда согласованы со стратегической целью компании.

Найму работника предшествует четкое представление о функциях, которые он будет исполнять, задачах и должностных обязанностях, правах и взаимодействиях в организации. Исходя из заранее сформулированных требований, выбирают подходящих людей на конкретную должность, и их соответствию этим требованиям придается большое значение. Учитываемые факторы при системе оценки персонала и их содержание отображены в таблице 1.[10,с.203]:

Таблица 1 - Классификация факторов, учитываемых при проведении оценки персонала

Факторы	Содержание факторов
Естественно-биологические	Пол Возраст Состояние здоровья Умственные способности Физические способности Климат Географическая среда Сезонность и др.
Социально-экономические	Состояние экономики Государственные требования, ограничения и законы в области труда и заработной платы Квалификация работников Мотивация труда Уровень жизни Уровень социальной защищенности и др.
Технико-организационные	Характер решаемых задач Сложность труда Состояние организации производства и труда Условия труда (санитарно-гигиенические, эргономические, эстетические и др.) Объем и качество получаемой информации Уровень использования научно-технических достижений и др.
Социально-психологические	Отношение к труду Психофизиологическое состояние работника Моральный климат в коллективе и др.
Рыночные	Развитие многоукладной экономики Развитие предпринимательства Уровень и объем приватизации Конкуренция Самостоятельный выбор системы оплаты труда Либерализация цен Акционирование организаций Инфляция Банкротство

Отбор и оценка кандидатов на вакантное место должны быть:

- объективными (не зависимо от частного мнения или настроения);
- надежными (на оценку в ходе найма на работу руководитель должен полагаться на 100%);
- достоверными (все сведения, включая документы, должны быть подлинными);
- возможность прогноза (необходимо рассматривать кандидата с точки зрения перспектив и карьерного роста);
- комплексность (кандидата необходимо рассмотреть по всем критериям без исключения) [34,с.111].

Оценить кандидата помогают такие мероприятия, как предварительная отборочная беседа, анкетирование, беседа по найму, тестирование, проверка рекомендаций и т.д.

Предварительная отборочная беседа. Работа на этом этапе может быть организована различными способами. Иногда предпочтительно, чтобы кандидаты приходили в отдел кадров или на место работы. Специалист отдела кадров или линейный руководитель проводит с ними беседу на общих правилах беседы, принятых в организации. Кадровое собеседование является наиболее универсальным способом оценки персонала. Среда, в которой ведется кадровое интервью, должна совпадать со средой, в которой человек будет работать, чтобы обеспечить его совместимость с будущими коллегами. Собеседование может происходить один на один или с группой претендентов. Интервьюировать претендента или группу претендентов могут одновременно несколько человек. Результаты беседы с глазу на глаз могут оказаться субъективными, а оценка ошибочной[15,с.89].

В ходе подготовки предварительного собеседования необходимо выяснить следующее, какие личностные качества кандидата (знания, опыт, установки) требуются для выполнения работы; с помощью каких вопросов можно извлечь необходимую информацию; кто должен быть привлечен в

качестве интервьюеров – один или несколько человек, в какой форме проводится собеседование. Лица, проводящие собеседование должны уметь формулировать вопросы в соответствии с целями беседы, правильно их ставить; приспособлять свой стиль к личности претендента и конкретным обстоятельствам; доброжелательно слушать, предоставляя возможность продемонстрировать себя собеседником, резюмировать, принимать правильные решения; сохранять в тайне полученные сведения; быть представительным, аккуратно и со вкусом одетым[38,с.231].

При проведении кадрового собеседования необходимо создавать комфортные условия для беседы. Интервьюер должен знать организацию, условия и характер предлагаемой работы, должен уметь дать исчерпывающие ответы на вопросы претендента. Необходимо предварительно определить общий характер беседы (формальный, неформальный). Интервьюер должен создать непринужденную обстановку с целью, чтобы претендент больше говорил сам[23,с.108].

Беседа по найму. Цель беседы по найму - рассмотрение заявителя на предмет принятия на работу. Происходит обмен информацией в форме вопросов и ответов. Лучше всего заранее подготовить список вопросов, в дальнейшем можно от списка отклоняться, а можно идти строго по списку[14,с.230].

Тесты по найму. Это один из тех методов, которые облегчают принятие решения по отбору и оценке. Тестирование — наиболее распространенная форма оценки интеллектуального потенциала человека. Психодиагностические методики помогают выявить различные компоненты мышления, но ни в коем случае не поставить диагноз «умный — не умный». А. Анастаси, классик психологической науки, отмечает, что «тесты интеллекта, как и другие тесты, следует использовать не для навешивания ярлыков на людей, а для их лучшего понимания». Психологи и специалисты по персоналу разрабатывают эти тесты на предмет оценки наличия способностей или склада ума, необходимых для результативного выполнения заданий на предлагаемом месте. Примерами таких

тестов могут быть тест на вождения (для водителя), стандартные тесты по машинописи и стенографии (для секретаря), тест на психомоторные способности, тесты личных качеств и т.д. [24,с.117].

Проверка отзывов и рекомендаций. При подаче заявлений о приеме на работу кандидаты могут предоставить отзывы предыдущих начальников и другие аналогичные документы. Их желательно проверить. Это может стать одним из наиболее объективных типов информации для предсказания будущего поведения заявителя на рабочем месте[18,с.87].

Медицинский осмотр. Причины для проведения медицинского обследования следующие:

- в случае подачи работниками жалоб по поводу компенсаций необходимо знание физического состояния заявителя на момент найма;
- необходимо предотвратить наем переносчиков заразных болезней;
- необходимо определить, может ли заявитель физически выполнять предлагаемую работу[44,с.102].

В научной статье Джатдоевой С. очень хорошо резюмировано, что «Оценка сотрудников не является новым явлением, люди всегда оценивались. В связи с этим и методы оценки персонала существуют традиционные, то есть, те, которые использовались в XIX и XX веках, и нетрадиционные, которые могут приписываться категории современности.

Их характеристикой является то, что они ориентированы не только на достижения человека в качестве определенной единицы производственного процесса, но и на основную и общую стратегию его деятельности в рамках предприятия или коммерческой организации» [Образование и наука в России и за рубежом» Современные методы оценки персонала в коммерческой организации»,2018].

К таким не традиционным методам можно отнести детектор лжи, астрологию, тесты на стрессоустойчивость. Нетрадиционные методы используются достаточно редко, при крайней необходимости или в случае, если данные тесты соответствуют требованиям деятельности организации[3,с.154].

При найме персонала в организацию необходимо знать сведения о кандидате, и не просто составить профиль данных о сотруднике, а понять, насколько человек подходит для вакантной должности. Для этого руководители и кадровые службы вынуждены оценить сотрудника. Оценка сотрудника при приеме на работу проходит в несколько этапов, которые раскрывают личностные и профессиональные качества сотрудника, претендующего на вакантную должность[12,с.112].

1.2 Методы оценки персонала

Одним из направлений работы службы управления персоналом является наем новых работников. Его основной задачей является удовлетворение потребности фирмы в персонале. Наём осуществляется при создании фирмы, её расширении и при замене или восполнении уволившихся кадров.

Первый этап найма требует изучение рынка труда, изучение позволяет собрать нужную информацию в области актуальных показателей и динамики развития рынка труда.

К таким показателям относятся:

- соотношение между спросом и предложением на труд по интересующим фирму вакансиям;
 - оплата и условия труда в иных компаниях того же сегмента рынка;
 - информацию о фирмах, оказывающих услуги по обеспечению персоналом, например биржи труда, агентства по трудоустройству и т.п.
- [17,с.154].

Сформировалось такое понятие как маркетинг рынка труда. Задачи этого этапа найма способствуют формированию наиболее привлекательных условий для потенциальных сотрудников. В конкурентной борьбе фирм за кадры значение имеет не только высокий уровень оплаты труда, но и привлекательное место, и время работы, территориальная доступность, а так же дополнительные услуги и т.п.

Удовлетворение спроса на работников в качественном и количественном отношении – основная задача при найме и оценке персонала на работу.

Различаются два основных вида деловой оценки персонала: оценка кандидатов на вакантную должность или рабочее место при отборе персонала и текущая периодическая оценка сотрудников при аттестации персонала[39,с.187].

Методы оценки персонала:

Метод анкетирования. Оценочная анкета представляет собой определенный набор вопросов и описаний. Оценивающий анализирует наличие или отсутствие указанных черт у аттестуемого и отмечает подходящий вариант.

Описательный метод оценки. Производящий оценку должен выявить и описать положительные и отрицательные черты поведения аттестуемого. Этот метод не предусматривает четкой фиксации результатов и потому часто используется как дополнение к другим методам.

Метод классификации. Этот метод основан на ранжировании аттестуемых работников по определенному критерию от лучшего к худшему, с присвоением им определенного порядкового номера.

Метод сравнения по парам. В этом методе сравнивается в группе аттестуемых, находящихся в одной должности, каждый с каждым, после чего подсчитывается количество раз, когда аттестуемый оказывался лучшим в своей паре. На основе полученных результатов строится общий рейтинг по группе[39,с.194].

При сравнении по парам эффективно использование Бланка групповой оценки, пример приведен в таблице 2 .

Таблица 2 – Бланк групповой оценки

Фамилии сотрудников	Андреев	Попов	Иванов	Жданов
Андреев				
Попов				

Окончание таблицы 2

Фамилии сотрудников	Андреев	Попов	Иванов	Жданов
Иванов				
Жданов				

На пересечении отметьте фамилию того сотрудника, который в данной паре кажется наиболее эффективным [12, с. 62].

Рейтинг или метод сравнения. Он основан на оценке соответствия работника занимаемой должности. Это метод шкалирования личных качеств работника. Важнейший компонент данного вида оценки - список задач, которые должен выполнять аттестуемый сотрудник. После составления этого списка (он может быть взят и из должностных инструкций) происходит изучение деятельности с учетом времени, затрачиваемого сотрудником на принятие решений, способов выполнения поставленных задач. Учитывается также, насколько экономно сотрудником используются материальные средства. Затем происходит оценка перечисленных в списке качеств аттестуемого сотрудника по 7 - бальной шкале: 7 - очень высокая степень, 1 - очень низкая степень [49, с. 130].

Анализ результатов может проводиться либо по соответствию выявленных оценок эталонным, либо сравнением результатов, полученных от работников одной и той же должности.

Метод заданного распределения. При данном методе лицу, проводящему оценку, переписывается дать работникам оценки в рамках заранее заданного (фиксированного) распределения оценок. Например:

- неудовлетворительно;
- удовлетворительно;
- вполне удовлетворительно;
- хорошо;

- отлично;
- всего - 100%.

Единственное, что требует от работника - списать на отдельную карточку фамилию работника и распределить их по группам в соответствии с заданной квотой. Распределение может проводиться по разным основаниям (критериям оценки).

Интервьюирование. Беседа с потенциальным сотрудником, которая проходит в режиме «вопрос - ответ» по схеме, которая может быть составлена заранее, а может быть произвольной. Метод проводится с целью получения дополнительных сведений о интервьюируемом [49, с.134].

Метод «360 градусов». Создатель метода Уорд П. предлагал следующее определение методу «Систематический сбор информации о работе индивидуума (или группы), получаемой от некоторого числа лиц, заинтересованных в его работе, и обратная связь по ней» [4, с.290].

Ассесмент-центр, или Центр оценки персонала. Комплексная процедура, позволяющая использовать различные инструменты оценки персонала, сопоставлять данные, полученные разными методами, и формировать обобщенную и уточненную характеристику оцениваемого сотрудника. Суть метода составляет создание инструментов, моделирующих ключевые моменты деятельности оцениваемого, в которых проявлялись бы его профессионально важные качества и компетенции [49, с.136].

Метод независимых судей. Независимые члены комиссии - 6-7 человек - задают аттестуемому разнообразные вопросы. Процедура напоминает перекрестный допрос по разным сферам деятельности аттестуемого. Перед судьей располагается компьютер, на котором оценивающий нажимает клавишу «+» в случае правильного ответа и, соответственно клавишу «-» в случае неправильного ответа. По завершении процедуры программа выдает заключение. Возможна и ручная обработка ответов работника, тогда правильность ответов заносится в предварительно составленный бланк [5, с.187].

Метод центров оценки. С помощью этого метода решаются две задачи:

- выясняются личные и деловые качества работника, (обычно этот метод используется для оценки руководящих сотрудников);
- определяется программа индивидуальных тренировок руководителя, позволяющая развить его способности, поведенческие навыки.

Испытание занимает различное время, так, например, для оценки профессионализма мастера достаточно несколько часов, для менеджера невысокого уровня - один день, для менеджеров среднего звена - два-три дня, чуть более для руководителей и управляющих высшего звена. Вот некоторые из используемых для оценки процедур[49,с.189]:

Выполнение управленческих действий. За отводимые на выполнение задания два часа испытуемый должен ознакомиться с некоторыми инструкциями, деловыми бумагами, приказами и другими материалами, необходимыми для отдачи распоряжений по конкретным технологическим, производственным, кадровым вопросам. Так имитируется реальная деятельность фирмы. После окончания двухчасовой работы над заданием с оцениваемым проводится интервью[1,с.190].

Обсуждение проблем в небольшой группе. Эта процедура позволяет выявить умение работать в группе. Членам группы дается материал, с которым надо ознакомиться, самостоятельно принять решение по заданному вопросу и во время группового обсуждения (40-50 минут) убедить остальных в его правильности. На всех перечисленных этапах испытуемый оценивается наблюдателями в баллах.

Принятие решений. Испытуемых разделяют на несколько групп (представители конкурирующих фирм). Моделируется работа фирм на протяжении нескольких лет (2-5 лет). Каждый час считается одним годом, в течение которого решается ряд задач. Деятельность каждого испытуемого оценивается экспертами.

Разработка и представление проекта. Необходимо за 1 час разработать проект плана развития какого-то рода деятельности, который потом защищается перед экспертами.

Подготовка делового письма. Каждый испытуемый готовит деловые письма по разным вопросам и с разных позиций: отказ, отмена решения, высказывание негативной информации и т.д. Действия оценивают эксперты.

Иногда практикуется и сравнение результатов экспертной оценки работника с его самооценкой своих личных и деловых качеств. Результаты такого сравнения могут быть очень показательными как для руководства, так и для самого работника.

Метод деловых игр. Оценка персонала осуществляется в рамках специально разработанных имитационных и развивающих деловых игр. К оценке привлекаются как сами участники деловых игр, так и эксперты-наблюдатели. Аттестационные деловые игры проводятся, как правило, на результат, что позволяет оценить готовность персонала к решению текущих и будущих задач, а также индивидуальный вклад каждого участника игры. Этот метод оценки может использоваться для определения эффективности командной работы персонала [16, с.201].

Метод оценки достижения целей (Метод управления посредством постановки целей). Руководитель и подчиненный совместно определяют ключевые цели деятельности работника на определенный срок. Цели должны быть конкретными, достижимыми, но напряженными, иметь значение, как для профессионального развития работника, так и для совершенствования деятельности организации. Устанавливаемые цели очерчивают сферу ответственности работника и круг его обязанностей на те конкретные сроки, которые необходимы для достижения намечаемого результата. Эти результаты должны быть измеримыми хотя бы в процентах. Оценка результатов производится совместно руководителем и работником на основе индивидуальных стандартов реализации целей, однако руководитель обладает решающим голосом при подведении итогов [11, с. 73].

Метод оценки на основе моделей компетентности. Модели компетентности описывают интеллектуальные и деловые качества работника, его навыки межличностной коммуникации, необходимые для успешной профессиональной деятельности в рамках существующей в организации корпоративной культуры. Разрыв между необходимым и существующим уровнем компетентности становится основанием для разработки индивидуальных планов профессионального развития. Выполнение этих планов, находящее выражение в конкретных результатах профессиональной деятельности, и является предметом оценки и самооценки, а также независимой экспертизы[29,с.222].

1.3 Стандартизация, понятие и сущность

По определению Международной организации по стандартизации (ИСО) стандартизация – это установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности[30,с.50].

Объектом стандартизации обычно называют продукцию, процесс или услугу, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т.п. стандартизация может касаться либо объекта в целом, либо его отдельных составляющих (характеристик).

Областью стандартизации называют совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации[40,с.414].

Целями стандартизации являются:

– повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, повышение

уровня экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений;

- обеспечение конкурентоспособности и качества продукции (работ, услуг), единства измерений, рационального использования ресурсов, взаимозаменяемости технических средств (машин и оборудования, их составных частей, комплектующих изделий и материалов), технической и информационной совместимости, сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных, проведения анализа характеристик продукции (работ, услуг), исполнения государственных заказов, добровольного подтверждения соответствия продукции (работ, услуг);

- содействие соблюдению требований технических регламентов;

- создание систем классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации, систем каталогизации продукции (работ, услуг), систем обеспечения качества продукции (работ, услуг), систем поиска и передачи данных, содействие проведению работ по унификации[45,с.143].

Стандартизация осуществляется в соответствии с принципами:

- добровольного применения документов в области стандартизации;

- максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц;

- применения международного стандарта как основы разработки национального стандарта, за исключением случаев, если такое применение признано невозможным вследствие несоответствия требований международных стандартов климатическим и географическим особенностям Российской Федерации, техническим и (или) технологическим особенностям или по иным основаниям, либо Российская Федерация в соответствии с установленными процедурами выступала против принятия международного стандарта или отдельного его положения;

– недопустимости создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

– недопустимости установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам;

– обеспечения условий для единообразного применения стандартов[35,с.63].

Функции стандартизации в жизни общества:

– экономическая – предоставление достоверной информации о продукции; внедрение прогрессивной техники; содействие здоровой и честной конкуренции; повышение уровня качества.

– социальная – обеспечение достижения высокого уровня показателей продукции по требованиям здравоохранения, санитарии и гигиены, охраны окружающей среды и безопасности людей.

– упорядочения – преодоление многообразия объектов при помощи упрощений и ограничений;

– охранная – обеспечение безопасности потребителей продукции, ее изготовителей и государства;

– ресурсосберегающая – установление обоснованных ограничений на использование ресурсов;

– коммуникативная – обеспечение общения и взаимодействия людей путем личного обмена или через использование документации и каналов связи.

– цивилизующая – повышение качества продукции и услуг как составляющих «качества жизни»;

– информационная – обеспечение нормативными документами, эталонами, каталогами и т.д. как носителями информации;

– нормотворчество и правоприменение – узаконивание требований к объектам стандартизации (придание документу юридической силы).

Обеспечение соблюдения обязательных требований, в том числе и принудительными мерами экономического, административного и уголовного характера[8,с.56].

Стандарт – это нормативный документ, утвержденный компетентным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области. В стандарте устанавливаются для всеобщего и многократного использования общие принципы, правила, характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов. Стандарт базируется на обобщенных результатах научных исследований, технических достижений и практического опыта[22,с.101].

Нормативные документы по стандартизации в РФ установлены законом РФ «О стандартизации». К ним относятся:

- государственные стандарты Российской Федерации (ГОСТ Р);
- применяемые в соответствии с правовыми нормами международные, региональные стандарты, а также правила, нормы и рекомендации по стандартизации;
- общероссийские классификаторы технико-экономической информации;
- стандарты отраслей;
- стандарты предприятий;
- стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

До настоящего времени действуют еще и стандарты СССР, если они не противоречат законодательству РФ.

Кроме стандартов нормативными документами являются также ПР – правила по стандартизации, Р – рекомендации по стандартизации и ТУ – технические условия.

Государственные стандарты (ГОСТ Р) разрабатывают на продукцию, работы и услуги, потребности в которых носят межотраслевой характер.

Стандарты этой категории принимает Госстандарт России, а если они относятся к области строительства, архитектуры, промышленности строительных материалов – Госстрой России.

В государственных стандартах содержатся как обязательные для выполнения требования к объекту стандартизации, так и рекомендательные.

К обязательным относятся безопасность продукта, услуги, процесса для здоровья человека, окружающей среды, имущества, а также производственная безопасность и санитарные нормы; техническая и информационная совместимость и взаимозаменяемость изделий, единство методов контроля и единство маркировки. Требования обязательного характера должны соблюдать государственные органы управления и все субъекты хозяйственной деятельности независимо от формы собственности.

Другие требования государственных стандартов могут быть признаны обязательными в договорных ситуациях либо в том случае, если имеется соответствующее указание в технической документации изготовителя (поставщика) продукции, а также исполнителя услуг. К таким требованиям относятся основные потребительские (эксплуатационные) характеристики продукции и методы их контроля; требования к упаковке, транспортированию, хранению и утилизации продукта; правила и нормы, касающиеся разработки, производства и эксплуатации, правила оформления технической документации, метрологические правила и нормы и т. П.[47,с.63].

Стандарты предприятий разрабатываются и принимаются самим предприятием. Объектами стандартизации в этом случае обычно являются составляющие организации и управления производством, совершенствование которых – главная цель стандартизации на данном уровне. Кроме того, стандартизация на предприятии может затрагивать и продукцию, производимую этим предприятием. Тогда объектами стандарта предприятия будут составные части продукции, технологическая оснастка и инструменты, общие технологические нормы процесса производства этой продукции.

Стандарты предприятий могут содержать требования к различного рода услугам внутреннего характера.

Закон РФ «О стандартизации» рекомендует использовать стандартизацию на предприятии для освоения данным конкретным предприятием государственных, международных, региональных стандартов, а также для регламентирования требований к сырью, полуфабрикатам и т. п., закупаемым у других организаций. Эта категория стандартов обязательна для предприятия, принявшего этот стандарт[47,с.64].

Стандарты общественных объединений (научно-технических обществ, инженерных обществ и др.) – СТО. Эти нормативные документы разрабатывают, как правило, на принципиально новые виды продукции, процессов или услуг; передовые методы испытаний, а также нетрадиционные технологии и принципы управления производством. Общественные объединения, занимающиеся этими проблемами, преследуют цель распространения через свои стандарты заслуживающих внимания и перспективных результатов мировых научно-технических достижений, фундаментальных и прикладных исследований[50,с.92].

Для субъектов хозяйственной деятельности стандарты общественных объединений служат важным источником информации о передовых достижениях, и по решению самого предприятия они принимаются на добровольной основе для использования отдельных положений при разработке стандартов предприятия.

Правила по стандартизации (ПР) и рекомендации по стандартизации (Р) по своему характеру соответствуют нормативным документам методического содержания. Они могут касаться порядка согласования нормативных документов, представления информации о принятых стандартах отраслей, обществ и других организаций в Госстандарт РФ, создания службы по стандартизации на предприятии, правил проведения государственного контроля за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и многих других вопросов организационного характера. ПР и Р разрабатываются,

как правило, организациями и подразделениями, подведомственными Госстандарту РФ или Госстрою РФ. Проект этих документов обсуждается с заинтересованными сторонами, утверждается и издается этими комитетами[38,с.210].

Технические условия (ТУ) разрабатывают предприятия и другие субъекты хозяйственной деятельности в том случае, когда стандарт создавать нецелесообразно. Объектом ТУ может быть продукция разовой поставки, выпускаемая малыми партиями, а также произведения художественных промыслов и т.п.

Принимает ТУ их разработчик (руководитель или заместитель руководителя организации) без указания срока действия за исключением отдельных случаев, когда заинтересованность в этом проявляет заказчик (потребитель) продукции.

Перечисленные нормативные документы, как показано выше, принимаются (утверждаются) на разных уровнях управления хозяйственной деятельностью. По этому признаку различают категории стандартов РФ.

Основополагающие стандарты разрабатывают с целью содействия взаимопониманию, техническому единству и взаимосвязи деятельности в различных областях науки, техники и производства. Этот вид нормативных документов устанавливает такие организационные принципы и положения, требования, правила и нормы, которые рассматриваются как общие для этих сфер и должны способствовать выполнению целей, общих как для науки, так и для производства. В целом они обеспечивают их взаимодействие при разработке, создании и эксплуатации продукта (услуги) таким образом, чтобы выполнялись требования по охране окружающей среды, безопасности продукта или процесса для жизни, здоровья и имущества человека; ресурсосбережению и другим общетехническим нормам, предусмотренным государственными стандартами на продукцию[37,с.330].

Стандарты на продукцию (услуги) устанавливают требования либо к конкретному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции

(услуги). В отечественной практике есть две разновидности этого вида нормативных документов:

- стандарты общих технических условий, которые содержат общие требования к группам однородной продукции, услуг;
- стандарты технических условий, содержащие требования к конкретной продукции (услуге).

Стандарт общих технических условий обычно включает в себя следующие разделы: классификацию, основные параметры (размеры), общие требования к параметрам качества, упаковке, маркировке, требования безопасности; требования охраны окружающей среды; правила приемки продукции; методы контроля, транспортирования и хранения; правила эксплуатации, ремонта и утилизации[24,с.187].

Наличие в содержании стандарта тех или иных разделов зависит от особенностей объекта стандартизации и характера предъявляемых к нему требований.

Стандарт технических условий устанавливает всесторонние требования к конкретной продукции (в том числе различных марок или моделей этой продукции), касающиеся производства, потребления, поставки, эксплуатации, ремонта, утилизации. Сущность этих требований не должна противоречить стандарту общих технических условий. Но стандарт технических условий содержит конкретизированные дополнительные требования, относящиеся к объекту стандартизации (указание о товарном знаке, если он зарегистрирован в установленном порядке; знаки соответствия, если изделия сертифицированы; особые требования, касающиеся безопасности и охраны окружающей среды[5,с.311].

Стандарты на работы (процессы) устанавливают требования к конкретным видам работ, которые осуществляются на разных стадиях жизненного цикла продукции: разработки, производства, эксплуатации (потребления), хранения, транспортировки, ремонта, утилизации. В частности, такие стандарты могут включать в себя требования к методам

автоматизированного проектирования продукции, модульного конструирования, принципиальным схемам технологического процесса изготовления продукта, технологическим режимам или нормам. Особое место занимают требования безопасности для жизни и здоровья людей при осуществлении технологических процессов[42,с.101].

Стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа) рекомендуют применять методики контроля, в наибольшей степени обеспечивающие объективность оценки обязательных требований к качеству продукции, которые содержатся в стандарте на нее. Главный критерий объективности метода контроля (испытания, измерения, анализа) – воспроизводимость и сопоставимость результатов. Необходимо пользоваться именно стандартизированными методами контроля, испытаний, измерений и анализа, так как они базируются на международном опыте и передовых достижениях[6,с.183].

Стандарт обычно рекомендует несколько методик контроля применительно к одному показателю качества продукта. Это нужно для того, чтобы одна из методик (при необходимости) была выбрана в качестве арбитражной.

Создание стандарта от планирования его разработки до издания осуществляется в определенной последовательности, которая предусматривает, как правило, следующие стадии:

- организацию разработки стандарта и составление технического задания на разработку;
- разработку проекта стандарта (первой, при необходимости следующих редакций);
- разработку окончательной редакции проекта стандарта и представление его в Госстандарт России для принятия стандарта;
- принятие и государственную регистрацию (присвоение номера) стандарта;

- издание стандарта;
- государственный стандарт в процессе его применения может.

подвергаться проверке, в необходимых случаях в него вносят изменения, стандарт может быть пересмотрен или отменен, вовсе аннулирован[31,с.263].

Таким образом, заключаем, что стандартизация основополагающий элемент в управлении качеством работы предприятия по всем направлениям, как для производимого продукта, так и для сотрудников предприятия.

1.4 Характеристика и особенности рынка услуг в сфере ремонта бытовой и мобильной техники

Жизнь современного человека неотъемлемо связана с разного вида техническими устройствами. Время диктует нам скорый темп жизни, когда сутра человек вынужден быстро приготовить свой завтрак, эффективно работать с документацией на работе, а вернувшись, домой получить возможность провести оставшийся день с семьёй, а не заниматься решением таких бытовых вопросов как стирка или мытьё посуды.

Развиваясь, человек всегда стремился сделать свою жизнь как можно комфортнее, как ранее древним людям на помощь приходили камни, и палки теперь человек не может представить свою жизнь без мобильной и бытовой техники.

Если бытовая техника удовлетворяет потребности человека в комфортном жилище и увеличении личного времени, то мобильная техника помимо комфорта и удобства осуществляет наиболее ценную функцию в современном мире, а именно информационную.

Мобильные устройства давно и надёжно вошли в жизнь человека, без них мы не можем спокойно выйти на прогулку или отправиться на работу, говоря о психологии и развитии личности нельзя однозначно сказать, приносят ли они больше вреда или являются закономерностью развития человека вошедшую в

норму, но не кто не сможет оспорить ряд преимуществ, которые получило человечество с появлением возможности пользоваться сотовой связью, к следующим преимуществам можно отнести:

- повышение мобильности человека;
- сокращение времени решения задач, требующих коммуникации с другими людьми;
- расширение географических рамок;
- возможность иметь большой круг знакомств;
- возможность для людей с ограниченной ответственностью работать удаленно;
- возможность работать удаленно;
- быстрое решение экстренных ситуаций;
- повышение уровня безопасности и т.д.

Сейчас рынок мобильных устройств настолько широк, что может удовлетворить потребности всех слоёв населения. Проводя исследования рынка услуг по ремонту и продаже бытовой и мобильной техники стоит обратиться к таким статистическим данным как средний уровень заработной платы.

Средняя заработная плата в Красноярском крае составила 45 093 рубля, а в Красноярске зарплата достигла 51 439 рублей. По данным Росстата в феврале 2019 года уровень номинального среднемесячного заработка одного работника вырос на 7% по сравнению с показателями февраля прошлого года. Стоит отметить, что реальная среднемесячная начисленная заработная плата выросла только на 1,9%.

На основании официальных данных Росстата уровень среднемесячных заработных плат в Красноярском крае является самым высоким показателем по Сибирскому Федеральному округу, что обусловлено особенностями отраслевой структуры экономики региона и величиной применяемого районного коэффициента.

В то же время эти данные не свидетельствуют о покупательской способности людей относительно цен установленных на изделия компаниями производителями.

В таблице 3 представлена динамика увеличения среднего заработка жителей Красноярского края.

Таблица 3 - Динамика среднего заработка по Красноярскому краю с 2011-2018гг., руб.

Год	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Среднемесячный заработок	25659	28672	31623	34178	36071	38474	41117	44837

Из данной таблицы мы видим устойчивое увеличение среднего заработка, однако часто можем слышать от людей жалобу на то, что их финансовое состояние не может удовлетворить всех потребностей. Сервисные центры служат прямой помощью для людей низкого и среднего достатка, которые не имеют возможности покупки новой техники всякий раз, когда их электроника приходит в негодное состояние.

Активно развивающийся рынок продажи электронных и цифровых устройств поддерживает положительную динамику развития сервисных центров.

Так же за последние несколько лет на российский рынок активно внедряются крупные иностранные компании, такие как Meizu , Xiaomi , они предлагают населению более низкие цены, в отличие от их конкурентов и закрывают потребности слоёв населения со средним или низким уровнем достатка.

По данным на 2018 год продажи смартфонов компании Meizu составило 22 млн. смартфона, что на 1.6 млн. смартфонов больше чем было продано в 2017 году. Данные свидетельствуют об активном уроне продаж, большую часть свои

В таблице 4 приведены лидеры рынка мобильной техники и средняя стоимость их продукта.

Таблица 4 – Средняя стоимость мобильных устройств лидеров рынка, тыс. руб.

Название	Средняя стоимость
Meizu	19
XiAomi	23
Apple	60
Samsung	45
Huawei	34
Sony	20

В таблице 5 приведены средние цены лидеров рынка бытовой техники по категориям самых распространённых товаров по данным.

Таблица 5 – Средняя стоимость бытовой техники, тыс. руб.

Категория товара	Средняя стоимость
Стиральная машина (LG, Gorenje, Samsung, Indesit)	25
Посудомоечные машины (ndesit, Vestel, Hansa, БЕКО, Zanussi)	29
Микроволновые печи (LG, Rolsen, Supra, Sharp, Samsung)	5
Мультиварки (Saturn, Redmond, Polaris, Philips)	3
Блендеры (LG,Samsung,Saturn)	2

Сопоставив полученные данные о средней заработной плате и о средней стоимости мобильной и бытовой техник, можно отметить её относительно высокую стоимость.

По данным, которые приводит информационный портал Five-inches, огромное количество мобильных устройств было продано в мире за 2018 год, данные представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Количество проданных смартфонов в мире за 2017-2018гг., млн. шт.

Наименование фирмы	2017	2018	Динамика
Samsung	80.4	71.6	-11%
Huawei	38.5	54.2	+41%
Apple	41.0	41.3	+1%
Xiaomi	23.1	33.0	+43%
Oppo	30.5	29.6	-3%
Lenovo	10.8	9.9	-8%
LG	13.3	10.2	-23%

Люди вынуждены тратить значительные суммы денег на приобретение техники для того, что бы получить гарантию качественного товара, но значительный уровень её эксплуатации приводит к неизбежным поломкам, здесь перед человеком встаёт выбор приобрести новый товар или обратиться в сервисный центр по ремонту технических устройств. Многие выбирают последний вариант ввиду ограниченных денежных ресурсов, ведь квалифицированный мастер способен «вернуть к жизни» сломанный аппарат.

Большое количество конкурентов в сфере услуг по ремонту и продаже мобильной и бытовой техники диктует свои условия. Современный сервисный центр должен удовлетворять многим потребностям людей, в данной сфере большое значение имеет не только стоимость услуг и товаров, но и квалификация сотрудников организации, а так же сетевая, телефонная, географическая доступность и даже внешний вид наружной рекламы, внешний вид сотрудников.

В таблице 7 представлен перечень конкурентов в сфере ремонта мобильной и бытовой техники в городе Красноярск.

Таблица 7 – Сервисные центры города Красноярска

Название компании	Перечень предлагаемых услуг
Dotstore	Ремонт мобильных устройств, планшетов и т.д.
Ремонт-Холл	Ремонт и реставрацию любых типов часов, ремонт мобильных телефонов и планшетов всех производителей, ремонт аудио, видео, цифровой техники; ремонт компьютеров, восстановление данных, ремонт/изготовление ювелирных изделий, заточку, шлифовку режущих инструментов.
Sync	Ремонт мобильных и планшетных устройств системы Android
Мастер Быт	Ремонт бытовой и цифровой техник
Бегемот 24	Ремонт бытовой, цифровой и мобильной техники

В таблице приведен лишь краткий перечень сервисных центров оказывающих такой же спектр услуг, как и организация ООО «СМС».

По данным, которые были получены аналитической службой «Реального времени», в 2018 году в России появилось 377,6 тысячи новых компаний.

Но, несмотря на, казалось бы, хорошие результаты по количеству новых юридических лиц в 2018 году закрылось больше компаний, чем открылось. В целом по России прекратили свою деятельность 673 тысячи юридических лиц. То есть на каждую открытую компанию приходится почти 1,8 закрытых.

Послужить причиной к прекращению деятельности сервисного центра может быть ряд следующих причин:

- квалифицированность сотрудников предприятия;
- неверная стратегия или отсутствие рекламы;
- не способность к финансовому конкурентованию предприятия;
- причины личного характера предпринимателя[32,с.91].

На первое место среди вышеупомянутых причин выходит «Квалифицированность сотрудников предприятия», этот показатель может быть связан с проблемами организации, как на этапе отбора персонала, так и в течение самого трудового процесса, неверная политика стимулирования персонала, отсутствие благоприятного климата и т.д.

Если рассчитать стоимость того во сколько компании обходится поиск нового сотрудника сумма получится действительно внушительной. Согласно современным тенденциям, перешедшим к нам с запада главным ресурсом организации, становятся её сотрудники, и вложения в кадровый потенциал становятся значительной статьёй расходов организации[33,с.44].

Возвращаясь непосредственно к вопросу о динамике и перспективах развития рынка сферы услуг по ремонту бытовой и мобильной технике, стоит упомянуть показатель покупательской способности населения РФ.

Согласно 2017 году реальные денежные доходы населения по данным Росстата, притормозили темпы снижения инфляции в пять раз. По итогам 2018 года показатель может выйти в положительную плоскость. По итогам 2017 года инфляция составила 2,5 процента, это самый низкий ее показатель за всю постсоветскую историю России. В начале 2018 года годовая инфляция продолжила замедляться, по итогам февраля она составила 2,2 процента. Розничная торговля, которая всегда точно указывает на то, как живут люди и сколько тратят на продукты, товары и услуги, прошлый год закончила в небольшом плюсе. Годовой прирост составил 1,2 процента.

Эти данные говорят напрямую о том, что активно развивающийся рынок по производству смартфонов и бытовой техники в Российской Федерации, непосредственно связан с увеличением доходов населения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Положение о кадровом резерве ООО «СМС» // Архив ООО «СМС».- 2019.
2. Устав ООО «СМС» // Архив ОК ООО «СМС». - 2019.
3. Андреева, О. Г. Технология эффективного менеджмента: науч. изд. / О. Г. Андреева. – Москва: Юнити, 2015. – 456 с.
4. Архипова, Ю. П. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем: науч. изд. / Ю. П. Архипова. – Москва: Юнити, 2014. – 610 с.
5. Аникин, Б.А. Высший менеджмент для руководителя: учебное пособие/Б.А. Аникин.- Москва: ИНФРА-М, 2009.-210с.
6. Бенина, С. И. Теория, практика и искусство управления: научное пособие / С. И. Бенина. – Москва: Академия, 2014. - 430 с.
7. Беркутова, М. Б. Основы коммерции на рынке товаров и услуг: учебное пособие / М. Б. Беркутова. – Минск: Тико, 2015. – 580 с.
8. Борисова, С. Ю. Стратегический менеджмент: учебник / С. Ю. Борисова. – Москва: Юнити, 2015. - 620 с.
9. Бутова, Т. Г. Управление маркетингом: учебник / Т. Г. Бутова, А. А. Казаков, А. Н. Жираткова. – Москва: Проспект, 2015. – 272 с.
10. Блинов, А.О. Малое предпринимательство. Организационные и правовые основы деятельности: учебное пособие/ А.О. Блинов. - Москва: Ось-89, 2013.-102с.
11. Брасс, А.А. Кадровый менеджмент : учебное пособие/ А.А Брасс.- Минск : РИВШ, 2018.-201с.
12. Вязенцев, Л. С. Общий курс менеджмента в таблицах и графиках: учебное пособие / Л. С. Вязенцев. – Москва: Юнити, 2015. – 675 с.
13. Вершигора, Е.Е. Менеджмент:учебник/ Е.Е Вершигора.- Москва: ИНФРА-М, 2011.-111с.
14. Виханский, О.С. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: учебник/ О.С. Виханский , А.И. Наумова.- Москва: МГУ, 2015.-267с.

15. Галагузова, М. А. Стратегический анализ: технология, инструменты, организация: учебник / М. А. Галагузова. – Москва: МОС, 2015. – 116 с.
16. Галькович, Р.С. Основы менеджмента: учебник / Р.С. Галькович, В.И. Набоков. – Москва: ИНФРА-М, 2015. – 387 с.
17. Гусарова, Н.В. Строим эффективную адаптацию / Н.В. Гусарова // Отдел кадров: профессиональный ежемесячный журнал. – 2009. – №1. – С. 107-111.
18. Митрофанова Е.А., Дудкина Г.В., Дудкин А.И. Роль университета в управлении человеческими ресурсами на региональном рынке труда: вызовы, практика. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2018. Т. 7. № 6. С. 49-54.
19. Емельянова, Т.В. Организация труда: учебник / Т.В. Емельянова, С.Н. Лебедева, Л.В. Мисникова. – Минск: Высш. Шк., 2004. – 302 с.
20. Кадышева, М. А. Менеджмент: учебник / М. А. Кадышева. – Москва: Дана, 2016. – 540 с.
21. Дудкина Г.В., Иванова Д.Н., Трухина Т.Г. Стратегии управления человеческими ресурсами в международной компании. В сборнике: Энергетика, информатика, инновации - 2017 (экономика и менеджмент, научные исследования в области физической культуры, спорта, общественных наук и лингвистики) Сборник трудов VII-ой Международной научно-технической конференции. В 3 томах. филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Смоленске. 2017. С. 35-39.
22. Козлов В.В. Организационное поведение: научное пособие / В. В. Козлов. – Москва: МОС, 2016. – 113 с.
23. Багдасарьян И.С., Дудкина Г.В., Покушко М.В. Реализация компетентностного подхода в процессе подготовки управленческих кадров для инновационного развития социально-экономических систем. В сборнике: Социально-экономическое развитие России и Монголии: проблемы и перспективы Материалы III Международной научно-практической

конференции. Ответственный редактор д-р экон. наук, проф. В.Г. Беломестнов. 2013. С. 36-38.

24. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации. Отбор и оценка при найме, аттестации : учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. -Москва: Вершина, 2015.-245с.

25. Короткова, Э.М. Менеджмент. Итоговая аттестация: учебное пособие / Э.М. Коротков, С.Д. Резник.- Москва: ИНФРА-М, 2013.-123с.

26. Казанцев, А.К. Менеджмент в предпринимательстве: Учеб. пособие / А.К. Казанцев, А.А. Крупанин.- Москва: ИНФРА-М, 2013. - 230 с.

27. Крум, Э.В. Экономика предприятия: учебное пособие / Э.В. Крум. - Минск: РИВШ, 2017. - 136 с.

28. Кибанов, А.Я. Управление персоналом предприятия: учебник/. А. Я. Кибанова. - Москва: 2006. - 670 с.

29. Леонидов, В. А. Менеджмент: учебник / В. А. Леонидов. – Норильск: Лира, 2016. – 365 с.

30. Лебедева, С.Н., Экономика и организация труда: учебник/ С.Н. Лебедева, Л.В. Мисникова. - Минск: ООО «Мисанта», 2010. - 166с.

31. Лобан, Л.А. Экономика предприятия: учебник / Л.А. Лобан, В.Т. Пыко. - Минск: Мисанта, 2007. - 264 с.

32. Лукашевич, В.В.Менеджмент: учебное пособие /В.В. Лукашевича, Н.И. Астаховой. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с.

33. Магура, М.И. Оценка работы персонала, подготовка и проведение аттестации:учебное пособие / М. И. Магура, М. Б. Курбатова. –Москва,2012.- 54с.

34. Маслов, Е.В. Управление персоналом предприятия: учебное пособие / Е.В. Маслов, В.П. Шеметова.-Москва:ИНФА-М, 2010. - 536 с.

35. Минова, Л.Н. Современные тенденции управления производительностью/ Л.Н. Минова // Белорусский экономический журнал. - 2006. - №3. - Минск 69-79.

36. Мескон, М.Х. Основы менеджмента: учебник/ М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - Москва: Дело, 2012. - 340 с.
37. Осипова, Е. И. Маркетинг: учебное пособие / Е. И. Осипова. – Москва: Проспект, 2015. – 224 с.
38. Оучи, У. Методы эффективного управления: учебное пособие/ У. Оучи. - Москва: Экономика, 2009. - 102 с.
39. Одегов, Ю.Г. Управление персоналом: учебник/ Ю.Г. Одегов, П.В. Журавлев. - Москва: Финстатинформ, 2014. - 244 с.
40. Парамонов, А. Система управления производительностью труда: роль кадровой службы/ А. Парамонов // Человек и труд. - 2008. - №2. - С. 62-64.
41. Резник, С.Д. Учитесь властвовать собой/ С.Д. Резник // Лидеры образования. - 2009. - №2. - С. 56-59 с.
42. Румянцев, З. П. Современный менеджмент / З.П. Румянцева // Эффективность менеджмента. Российский экономический журнал. - 2009. - №4. - С. 37-41 с.
43. Райченко, А.В. Общий менеджмент: учебное пособие / А.В. Райченко. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 384 с.
44. Реймаров, Г.А. Комплексная оценка персонала / Ионов В.В., Соловьев Н.П. // Управление персоналом. - 2008. - №7. - С. 42-48.
45. Романов А.Н. Экономика предприятия: учебник / А.Н. Романов, В.Я. Горфинкеля, В.А. Швандара. - Москва: ЮНИТИ, 2012. - 670 с.
46. Саливан, Д. Адаптация новичков. Набор инструментов/ Д. Саливан // Отдел кадров: профессиональный ежемесячный журнал. - 2009. - №1. - С. 107-111.
47. Силюк, Н. А. Веселов П. В. Организация управленческого труда: учебник/ Н. А. Силюк, П.В. Веселов. - Москва: Экономика, 2009. - 341 с.
48. Седегов, Р.С. Управление персоналом: учебник/ Седегов Р.С., А.А. Брасс. - Республики Беларусь, 2014. - 174 с.
49. Семенов, А.К. Основы менеджмента: учебник / А.К. Семенов, В.И. Набоков. - Москва: Дашков и К, 2010. - 300 с.

50. Смолкин, А.М. Менеджмент: основы организации: Учебник / А.М. Смолкин. - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 248 с.
51. Тебекин, А.В. Менеджмент организации: учебник / А.В. Тебекин, Б.С. Касаев. - Москва: КНОРУС, 2017. - 416 с.
52. Тюленева, Н.В. Эффективность труда и эффективность бизнеса / Н.В. Тюленева // Человек и труд. - 2015. - №1. - С. 61-64.
53. Фалмер, Р. Энциклопедия современного управления: учебник/ Р. Фалмер. - Москва: ВИПКэнерго, 2011.-123с.
54. Халюк, Ю.А. Методы оценки управленческих навыков и лидерских качеств в условиях кризиса/ Ю. А. Халюк // Управление персоналом. 2009. - № 3.- С. 114-119.
55. Шейн, Э. Организационная культура: учебное пособие/ Э. Шейн. - Санкт-Петербург: Питер, 2008.-139с.
56. Шамарова, Г.М. Проблемы управления человеческим потенциалом/ Г.М. Шамарова // Управление персоналом. - 2008. - №8. - С. 50-54.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой ЭУБП

Васильева З.А.

« ____ » _____ 2019 г.

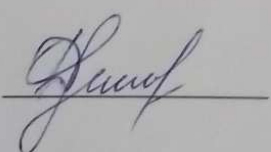
**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

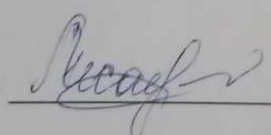
38.03.03 – Управление персоналом

38.03.03.01 – Управление персоналом организации

Стандартизация инструментов оценки при найме персонала организации сферы
услуг (на примере сервисного центра ООО «СМС»)

Консультант _____ канд. психол. наук. И.С. Багдасарьян

Руководитель  _____ ст. преподаватель Г.В. Дудкина

Выпускник  _____ А.Д. Лисаевич

Нормоконтролер  _____ И.С. Жирнова

Красноярск 2019